

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK WARUNG GOTONG
ROYONG KELOMPOK USAHA BERSAMA PROGRAM KELUARGA
HARAPAN (E-WARONG KUBE PKH) SEBAGAI UPAYA
PEMBERANTASAN KEMISKINAN
(Studi pada Dinas Sosial Kota Malang)**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata
Satu (S1) Ilmu Pemerintahan**



Oleh:

SEPTILIA OKKY SUSANTI

201310050311074

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Septilia Okky Susanti
NIM : 201310050311074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan sebagai Upaya Pemberantasan Kemiskinan di Kota Malang

Disetujui untuk Diuji Dihadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing I

Hevi Kurnia Hardini, MA.Gov

Drs. Jainuri M.Si

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Hevi Kurnia Hardini, MA.Gov

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Dipertahankan Dihadapan
Sidang Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang
pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Januari 2018
Jam : 07.00 WIB
Tempat : Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP-UMM

Dewan Penguji

1. Dr. Saiman, M.Si ()
2. Muhammad Kamil, S.IP., MA ()
3. Hevi Kurnia Hardini, S.IP. MA.Gov ()
4. Drs. Jainuri, M.Si ()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dr. Rinikso Kartono, M.Si

BERITA ACARA BIMBINGAN

Nama : Septilia Okky Susanti
NIM : 201310050311074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Warung Gotong Royong
Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan sebagai
Upaya Pemberantasan Kemiskinan
Pembimbing : 1. Hevi Kurnia Hardini S.IP,MA.Gov
2. Drs. Jainuri, M.Si
Konsultasi Skripsi :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
18 April 2017			Pengajuan Proposal
2 Juni 2017			Revisi Proposal
16 Juni 2017			ACC Seminar Proposal
11 Desember 2017			Pengajuan Bab II
19 Desember 2017			Revisi Bab II
4 Januari 2018			ACC Bab II
8 Januari 2018			Pengajuan Bab III, IV,V
12 Januari 2018			Revisi Bab III, IV,V
18 Januari 2018			ACC Bab III, IV,V

Tanggal Selesai Bimbingan Skripsi:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov

Drs. Jainuri, M.Si

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Septilia Okky Susanti
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 24 September 1994
NIM : 201310050311074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul:

Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan sebagai Upaya Pemberantasan Kemiskinan di Kota Malang

Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku.

Malang,

Yang Menyatakan,

Septilia Okky Susanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan keberkahannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan sebagai Upaya Pemberantasan Kemiskinan”** dengan baik. Selama proses penelitian yang berlangsung dalam rentang waktu yang cukup lama, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru baik dari dosen pembimbing, narasumber, hingga berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Maka, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas belajar yang memadai.
2. Dr. Asep Nurjaman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin melakukan penelitian demi kelancaran penulisan tugas akhir ini.
3. Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan menginspirasi dalam segala hal, terutama dalam penulisan skripsi ini.
4. Dra. Jainuri, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, masukan dan menginspirasi dalam segala hal, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan UMM yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Bapak Fauzi selaku Koordinator Kota, Dinas Sosial yang telah memberikan banyak informasi dan pemahaman kepada penulis terkait Program Keluarga Harapan (PKH).
7. Para Ketua e-Warong KUBE PKH di Kota Malang yang telah berkenan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

8. Almarhuma Bapak yang selalu menjadi motifasi terbesar saya karena selama masa hidupnya saya belum berkesempatan untuk membahagiakan beliau.
9. Ibu tercinta saya yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
10. Kakak saya yang sekaligus berperan sebagai bapak yang telah mendukung dan mengorbankan apapun demi saya
11. Teman-teman semua yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti
12. Serta segenap pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berusaha dengan baik dalam menyusun tugas akhir ini, akan tetapi skripsi ini sesungguhnya masih jauh dari kata sempurna, sehingga membutuhkan kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk perbaikan kedepannya. Sekian pengantar dari penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Malang,

Penulis

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penulis ucapkan syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Allah SWT yang memberikan nafas, kenikmatan dan menjadi sumber kekuatan hidup yang tidak pernah meninggalkan setiap umat-Nya dalam kepedihan yang berlarut.

Pada akhirnya karya tulis tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

Alm. Bapak dan Ibunda Tercinta. Terimakasih atas curahan kasih sayang dan pengorbanan yang tiada henti dalam membahagiakan dan menjadi sayap yang menerbangkan ananda dalam meraih cita-cita. Terimakasih hingga sampai saat ini masih menjadi inspirasi ananda dalam menjalani kehidupan. Semoga Alm. Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan-Nya hingga giliran ananda membahagiakan Ibu dan Alm. Bapak.

Teruntuk:

Kakak saya tercinta, Terimakasih telah menjadi seorang kakak sekaligus menjadi seorang bapak bagi saya yang telah berkorban banyak untuk saya dalam menjalani kehidupan ini.

Teman-teman IP angkatan 2013 Kelas B terimakasih atas kebersamaan dalam menggapai cita-cita selama kurang lebih 4 tahun ini. See you on top ya rek.

Serta, sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebut satu-satu yang telah membantu saya selama ini.

Terakhir, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah-Nya kepada kita semua

MOTTO

Kesalahan adalah pelajaran terbesar yang mampu menyadarkan diri akan pentingnya menghargai waktu, karena waktu akan terus berjalan dan tidak pernah terulang.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Konseptual.....	11
1. Inovasi Pelayanan Publik.....	12
2. Program Keluarga Harapan (PKH).....	13
3. Kelompok Usaha Bersama (KUBE).....	13
4. E-Warong KUBE PKH.....	14
5. Kemiskinan.....	15
F. Definisi Operasional.....	16
1. Inovasi Pelayanan Publik e-Warong KUBE PKH.....	16
2. Kendala Program e-Warong KUBE PKH.....	16
G. Kerangka Pikir.....	17

H. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis Penelitian.....	18
2. Subyek Penelitian.....	18
3. Sumber Data.....	20
4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
5. Lokasi Penelitian.....	22
6. Teknik Analisa Data.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Inovasi Sektor Publik.....	25
B. e-Warong KUBE PKH.....	33
1. <i>Elektronic Government</i>	35
2. <i>Public Private Partnership</i>	46
C. Program Keluarga Harapan.....	49
D. Pengentasan Kemiskinan.....	51
BAB III DESKRIPSI DAN KARAKTERISTIK WILAYAH KOTA MALANG.....	57
A. Karakteristik Kota Malang.....	57
B. Kondisi Umum Daerah.....	61
C. Gambaran Dinas Sosial Kota Malang.....	67
1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.....	67
2. Struktur Organisasi.....	70
D. Program e-Warong KUBE PKH.....	73
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	87
A. Program Keluarga Harapan (PKH).....	87
1. Sosialisasi Program.....	92
2. Rekrutmen dan Pelatihan.....	94
3. Rapat Koordinasi Tingkat Pusat dan Kota.....	94
4. Pertemuan dan Peningkatan Kemampuan Keluarga.....	95
5. Monitoring dan Evaluasi.....	97

B. Inovasi Pelayanan Publik e-Warong KUBE PKH.....	98
1. Peningkatan Akses Masyarakat Miskin.....	99
2. Peningkatan Prakarsa dan Peran Masyarakat Miskin.....	103
3. Peningkatan Kualitas Manajemen Penanganan Masyarakat Miskin.....	107
C. Kesiapan Kelembagaan e-Warong KUBE PKH di Kota Malang.....	112
1. Pengelolaan dan Pembentukan.....	112
a) Pengelolaan.....	112
b) Kriteria Pembentukan.....	114
c) Persyaratan Pembentukan.....	115
2. Pendampingan dan Pelatihan.....	117
D. Implementasi e-Warong KUBE PKH di Kota Malang.....	118
1. Mekanisme Pelaksanaan e-Warong KUBE PKH.....	118
2. Pokok-pokok Kegiatan e-Warong KUBE PKH.....	120
3. Kendala dalam Implementasi Program.....	121
E. Kemitraan e-Warong KUBE PKH.....	123
1. Kemitraan Sosial dengan Perbankan.....	124
2. Kemitraan Sosial dengan Bulog.....	127
3. Kemitraan dengan Pihak Swasta.....	128
F. Efektifitas Program e-Warong KUBE PKH.....	129
BAB V PENUTUP.....	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Tingkat Kemiskinan Nasional Tahun 1970-2015.....	3
Tabel 3.1 Persebaran Luas Wilayah Kota Malang setiap Kecamatan di Kota Malang Tahun 2015.....	59
Tabel 3.2 Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin, Garis Kemiskinan, Indeks Kedalaman Kemiskinan (P1), Indeks Keparahan Kemiskinan (P2) Kota Malang, 2008-2014.....	64
Tabel 3.3 Daftar e-Warong KUBE PKH di Kota Malang	84
Tabel 4.1 Data Jumlah Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) Berdasarkan Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Komponen dalam analisis data dalam metode interaktif.....	23
Gambar 2.1	Model e-Government.....	46
Gambar 3.1	Peta Kota Malang.....	58
Gambar 3.2	Pertumbuhan Ekonomi Kota Malang Tahun 2009-2013(%).....	63
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Malang.....	71
Gambar. 3.4	Informasi Mengenai Agen BNI.....	78
Gambar 3.5	Pola hubungan Kemensos-KMIS-e-Warong Kube-PKH- Bank -Distributor.....	81
Gambar 4.1	Kartu ATM Masyarakat Penerima Manfaat.....	101
Gambar 4.2	Proses Transaksi di e-Warong KUBE PKH.....	102
Gambar 4.3	E-Warong KUBE PKH di Malang yang Aktif.....	105
Gambar 4.4	E-Warong KUBE PKH di Malang yang Kurang Aktif.....	106
Gambar 4.5	Kondisi Perbedaan e-Warong KUBE PKH di Kota Malang	122
Gambar 4.	Tampilan Buku Tabungan RTSM.....	125

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Septilia Okky Susanti
NIM : 201310050311074
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (E-Warong KUBE PKH) Sebagai Upaya Pemberantasan Kemiskinan

Disetujui Untuk Diuji Dihadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov

Drs. Jainuri M.Si

Mengetahui,

Kajur Ilmu Pemerintahan

Hevi Kurnia Hardini, S.IP, MA.Gov

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Black, James, dan J. Champion, Dean. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Alimul, Aziz. *Kebutuhan Dasar Manusia 1*. Jakarta: Salemba Medika. 2009
- Budiardjo, Miriam. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2008
- Bungin, MB, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Prenada Media Group, 2010
- Cahyat, A. *Bagaimana kemiskinan diukur? Beberapa model perhitungan kemiskinan di Indonesia. Poverty and decentralization project CIFOR*. Jakarta: BMZ. 2004
- Hasan, Iqbal, *Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- Indrajit, Richardus, Eko. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT. Efek Media Komputindo. 2002
- Lexi J, Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002
- Lijian, Poltak. *Reformasi pelayanan publik*. Bandung: Bumi Aksara. 2006
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002
- Nana S, Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007
- Prayitno, Hadi & Lincolin Arsyad. *Petani Desa dan Kemiskinan*. Yogyakarta: BPFE. 1986
- Sampara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. 2000
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press. 2008
- Soenitro. Ronny Hanititijo, *Metode Penelitian Hukum dan Yuridis*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994

B. Jurnal

- Albury, David. *Innovation in the Public Sector*. London: Admiralty Arch. 2003
- Denhardt, J.V. *The New Public Service*. America: M.E.Sharpe. 2003
- Djoyohadikusumo, Sumitro. *Pembangunan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: LP3ES. 1998
- Freddy,Tulung. *Program Penanggulangan Kemiskinan Kabinet Indonesia II Tahun 2011*. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
- Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warong KUBE PKH 2017
- Masitoh, hidayatul. *Public Private Partnership (PPP) Pengelolaan Aset Daerah: Studi Deskriptif tentang Kemitraan antara Perusahaan Daerah Pasar Surya (PDPS) Surabaya dengan PT Arwinto Intan Wijaya (AIW) dalam Pembangunan dan Pengembangan Darmo Trade Centre (DTC) Surabaya*, Surabaya:ISSN, 2014
- Nafi'ah, Ulin. *Penerapan Sistem Komputerisasi Online Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKO-TKLN) dalam Upaya Melindungi Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri*. Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia. 2015
- Rahma, Iryanti. *Strategi Nasional Dalam Pencapaian Target Pengurangan Kemiskinan Tahun 2019*, Deputy Bidang Kependudukan Dan Ketenagakerjaan
- Rogers, E.M. *Diffusion of Innovation 5th edition*. New York:Free Press. 2003
- Savas & Donahue, "pengertian public private partnership", <http://pengertiandaninfo.blogspot.com/2013/02/kemitraan-pemerintah-dan-swasta> diakses pada tanggal 10 Januari 2018 pukul: 19.00 WIB

C. Undang-undang

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, 2016, Laporan Pelaksanaan Penanggulangan Kemiskinan Daerah (LP2KD) Kota Malang Tahun Anggaran 2016, Bappeda, Kota Malang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang Tahun 2015
- KEPMENPAN & RB NO.11 Tahun 2011 tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi
- Pedoman Teknis Penanganan Fakir Miskin Di Wilayah Pesisir, Pulau-Pulau Kecil Dan Perbatasan Antar Negara Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (E-Warong KUBE PKH), Kementrian Sosial RI, Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Tahun 2017
- Pedoman Umum Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Tahun 2016
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 19 tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi

Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Hlm. 5

Peraturan Menteri Sosial No. 25 Tahun 2016 Tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui E-Warong

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016, tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

Peraturan Menteri Sosial No. 25 Tahun 2016 Tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui E-Warong

RPJMD Kota Malang Tahun 2013-2018

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dalam meningkatkan kapasitas dan mengembangkan kemampuan dasar serta kemampuan berusaha masyarakat miskin, perlu dilakukan pemberian bantuan sarana usaha berupa stimulan modal, peralatan usaha, dan tempat usaha dari Pemerintah.

Undang-undang dasar 1945 pasal 34 ayat (1)

D. Internet

Annajwa.blogger.com, 2012, Najwa: Dasar-dasar *Good Governance*, di akses 17 Agustus 2017, < <http://rasyidahannajwa.blogspot.co.id/2012/12/dasar-dasar-good-governance.html>>

Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin, Garis Kemiskinan, Indeks Kedalaman Kemiskinan (P1), Indeks Keparahan Kemiskinan (P2) Kota Malang, 2008-2014 <https://malangkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/432> diakses pada tanggal 9 Agustus 2017

Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2016. Mimin: Implementasi Penerapan e-Government. Diakses pada 7 september 2017. < https://kominform.go.id/index.php/content/detail/8554/Implementasi-penerapan-e-goverment/0/sorotan_media>

Kementerian Sosial RI, 2017, *Program Keluarga Harapan*, diakses pada 6 April 2017, <<http://www.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=404>>.

Kompas.com, 2016, Darmin: Kemiskinan menurun, pertumbuhan ekonomi Indonesia semakin berkualitas, di akses pada, 5 Maret 2016,<<http://nasional.kompas.com/read/2016/11/10/144759126/darmin.kemiskinan.menurun.pertumbuhan.ekonomi.indonesia.lebih.berkualitas>>

Kompas.com, 2016, mimin: e-warong pertama diterapkan di malang, diakses pada tanggal: 6 April 2017,<<http://regional.kompas.com/read/2016/06/27/17052241/ewarung.pertama.dite.apkan.di.malang>>

Kompas, 2017, Reformasi Birokrasi belum sentuh daerah, diakses pada: 6 Maret 2017 < <https://www.pressreader.com/reformasi-birokrasi/>>

Pemerintahan kota Malang, diakses pada: 9 Maret 2017<<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/>>

The world bank. 2015. BRIEF:e-Government. Diakses pada 7 september 2017. <<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>>

Wartamalang.com, 2014, mimin: warga kota Malang berstatus PMKS, diakses pada: 9 Maret 2017. <<http://wartamalang.com/2014/06/39-193war-ga-kota-malang-berstatus-pmks/>>



LAMPIRAN

Lampiran 1: e-Warong KUBE PKH di Kota Malang



Sumber: Data Dokumentasi Peneliti

Lampiran 2: Foto Kegiatan Penelitian



Sumber : Data Dokumentasi Peneliti

Lampiran 3: Gambar Proses Transaksi di e-Warong KUBE PKH



Sumber : Data Dokumentasi Peneliti